

RESUMEN EJECUTIVO

ANTECEDENTES

Entidad: Banco Central de Bolivia (BCB).

Referencia: Supervisión a las acciones realizadas para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico.

Informe N°: K3/GP73/F25-G1.

Objeto: Las acciones realizadas por el BCB para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía.

Periodo supervisado: Información y actividades verificadas hasta el 4 de abril de 2025.

OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo de la Supervisión:

“Evaluar si las acciones del BCB para mejorar los trámites y servicios ciudadanos se ejecutan en el marco de los criterios de legalidad, calidad y/o oportunidad, orientados a la eficacia y transparencia.”

Alcance:

Incluyó la revisión de la Planificación Institucional (PIIGE, PEI, POA), el diseño organizacional TIC, la infraestructura tecnológica, el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) y la integración de herramientas de Gobierno Electrónico. La supervisión se realizó bajo el “Procedimiento para el Ejercicio de la Supervisión” aprobado por Resolución N° CGE/014/2025.

RESULTADOS

La supervisión identificó que, si bien el BCB cuenta con planificación e infraestructura adecuadas para el Gobierno Electrónico, existen deficiencias significativas en la gestión de trámites. Se detectaron procedimientos desactualizados respecto a los sistemas informáticos utilizados, trámites que carecen de un flujo operativo completo formalizado y una integración parcial de herramientas digitales, manteniendo procesos manuales en etapas críticas.

PRONUNCIAMIENTO

De la evaluación realizada al BCB respecto a la simplificación de trámites, se concluye que las acciones presentan debilidades en el criterio de oportunidad. La ausencia de procedimientos que describan el flujo operativo integral de los trámites y la desactualización de los manuales en relación con las herramientas tecnológicas de apoyo generan riesgos institucionales, tales como falta de claridad, decisiones arbitrarias, escasa trazabilidad y una alta dependencia del conocimiento individual del personal.

Asimismo, se constató que la entidad no ha alcanzado una implementación integral, ya que ninguno de los trámites analizados está disponible para su atención completamente en línea. La persistencia de comprobaciones y recepciones manuales contraviene la prioridad de digitalización establecida en el Decreto Supremo N° 3525, generando costos operativos innecesarios y limitando la eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.

RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Banco Central de Bolivia emitir un pronunciamiento respecto a cada una de las alertas reportadas en el acápite 2.2 del informe de supervisión, en un plazo de 5 días hábiles computables a partir de la fecha de su recepción.